

**STUDI TENTANG KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM
PELAKSANAAN PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
PRATAMA KOTA TARAKAN**

Dwi Amalia¹

Abstrak.

Dwi Amalia, Studi tentang Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan, di bawah bimbingan Bapak Drs. H. Suarta Djaja, M.S. dan Bapak Drs. M.Z. Arifin, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dan faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini yaitu pegawai di Kantor Pelayanan pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik penelitian Kepustakaan serta teknik penelitian Lapangan yang terdiri dari observasi secara langsung ke objek penelitian, Interview secara langsung kepada narasumber, dan dokumentasi. Dengan Key Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Pelayanan pajak (KPP) Pratama dan Informan adalah Kepala Seksi dan para pegawai serta Staff Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan.

Dari hasil penelitian tentang kinerja pegawai maka diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan belum berjalan dengan maksimal karena berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa KPP Kota Tarakan membutuhkan lebih banyak sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kemampuan dan pengalaman serta tingkat disiplin pegawai yang masih rendah terlihat dari banyaknya pegawai yang datang terlambat, sering keluar kantor pada saat jam kerja dan pulang lebih cepat sebelum waktunya.

Dalam rangka peningkatan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas, maka perlu diadakan program pelatihan secara berkala agar ada peningkatan kemampuan kepada para pegawai serta pemberian reward dan punishment yang transparan kepada seluruh pegawai sehingga para pegawai menjadi lebih baik dalam mengoptimalkan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka pada masa yang akan datang.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Kantor Pelayanan Pajak, Tarakan*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: emilvan@rocketmail.com

Pendahuluan

Latar Belakang

Peran utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peran pemerintah memang mengalami perubahan sesuai tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Walaupun peran pemerintah mengalami berbagai perubahan, namun pada pokoknya tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dirancang kurang lebih selama 4 tahun, adapun fungsi dari undang-undang pelayanan publik adalah untuk mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri sehingga dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik.

Di Indonesia pada saat ini secara umum kondisi dari kinerja aparatur pemerintahan yang dihasilkan masih sangat rendah dan belum memuaskan karena tingkat keberhasilan dari suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh kinerja dari aparatur atau para pegawai pada instansi tersebut. Untuk itu seluruh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan dituntut untuk dapat memberikan kontribusi terbaiknya melalui wewenang dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil yang menegaskan bahwa dalam rangka usaha pencapaian tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur merata serta berkesinambungan baik secara materiil dan spiritual, diperlukan adanya Pegawai Negeri sebagai warga Negara, aparatur Negara, abdi Negara, unsur aparatur Negara yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada pansila, UUD 1945, Negara dan pemerintah yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdayaguna, bersih, bermutu tinggi dan penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan.

Berkaitan dengan Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan dan kenyataan di lapangan berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat keluhan-keluhan dari orang-orang atau Wajib Pajak (WP) yang sering berurusan. Kinerja aparatur pemerintah yang belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan kewajiban seperti kurangnya persiapan, pengawasan, pengendalian serta ketepatan pada saat jam kerja sehingga banyak yang merasa tidak puas atau hasil kinerja yang diberikan dari para pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan kepada orang-orang atau Wajib Pajak (WP) yang sering berurusan.

Dari hasil uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Studi Tentang Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan?
2. Faktor – faktor apa saja yang menjadi penghambat Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor – faktor yang menghambat Kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia(MSDM)

Menurut Ike Kusdyah Rachmawati (2007:1-2), Manajemen Sumber daya Manusia berhubungan dengan sistem rancangan formal dalam suatu organisasi untuk menentukan efektivitas dan efisiensi untuk mewujudkan sasaran organisasi.

Sedangkan menurut Ambar Teguh Sulistiyani&Rosidah (2003:10), Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan usaha untuk mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia didalam organisasi agar mampu berpikir dan bertindak sebagaimana yang diinginkan organisasi.

Tujuan dan Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan sumber daya manusia menurut William B. dan Keith Davis (dalam Ike Kusdyah Rachmawati, 2007:14-15) Adalah untuk meningkatkan dukungan sumber daya manusia guna meningkatkan efektifitas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan.

Kinerja

Menurut Mangkunegara (2007:67) kinerja diartikan sebagai Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Withmore dalam Sinambela (2006:138) mengemukakan bahwa kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.

Indikator Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2010:198) Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja organisasi/unit kerja yang bersangkutan menunjukkan peningkatan

kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut.

- a. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan
- b. Menciptakan konsensus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program/kegiatan dan dalam menilai kinerjanya.
- c. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kerja.

Pengukuran Kinerja

T.R. Mitchell (1978:343) dalam Sedarmayanti (2001:51), menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu:

1. Kualitas Kerja (*Quality of Work*)
2. Ketepatan (*Promptness*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*Communication*)

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut A. Dale Timple (dalam Mangkunegara, 2005:15), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Evaluasi / Penilaian Kinerja Pegawai

Menurut Rivai (2005:309), salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan atau organisasi adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Sasaran yang menjadi objek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif dan dilakukan secara berkala. Dari hasil penilaian dapat dilihat kinerja perusahaan atau organisasi yang dicerminkan oleh kinerja karyawan atau dengan kata lain, kinerja merupakan hasil kerja konkret yang dapat diamati dan dapat diukur.

Pelayanan

Menurut Sutopo (dalam Sinambela, 2006:6), “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Selanjutnya Moenir (dalam Wijayanto, 2007:1) mengatakan bahwa Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan Publik

Menurut Lay (dalam Agung Kurniawan, 2005:4), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atura pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dwiyanto (dalam Wijayanto, 2007:6), mengemukakan bahwa pelayanan publik dapat menyangkut bidang kesehatan, kesejahteraan sosial, gizi dan masih banyak lagi lainnya.

Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (dalam Wijayanto, 2007:88), menyatakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain:

- a. Faktor Kesadaran
- b. Faktor Aturan
- c. Faktor Organisasi
- d. Faktor Pendapatan
- e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
- f. Faktor Sarana dalam Pelaksanaan Tugas Pelayanan

Pajak

Pajak menurut Adriani (2003:12) dalam Safri Nurmantu, bahwa pajak adalah “Iuran pada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk penyelenggaraan pemerintahan”

Kemudian Soemitro (2009:01) dalam Mardiasmo juga berpendapat bahwa, Pajak adalah: “Iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Definisi Konsepsional

Konsep disusun sebagai pemikiran teoritis terhadap hasil penelitian yang akan dicapai setelah menjelaskan apa yang akan menjadi latar belakang dari suatu permasalahan yang timbul.

Secara konsepsional, pengertian yang digunakan dalam penulisan ini diberikan batasan : Kinerja Aparatur Pemerintah adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang Kinerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan, Jalan Jenderal Sudirman 104-Tarakan.

Fokus Penelitian

1. Hasil kinerja pegawai, dengan indikator :
 - a. Kualitas pekerjaan
 - b. Ketepatan (*Promptness*)
 - c. Inisiatif (*Initiative*)
 - d. Kemampuan (*Capability*)
 - e. Komunikasi (*Communication*)
2. Faktor-faktor penghambat kinerja pegawai

Sumber Data

1. Data primer
2. Data sekunder :
 - a. Dokumen, profil, arsip, laporan, evaluasi
 - b. Buku ilmiah

Dalam penelitian ini penelitian narasumber dilakukan melalui *Teknik purposive sampling*. Orang yang menjadi *key informan* adalah Kepala Kantor KPP Pratama Tarakan, dan yang menjadi *informan* adalah Kepala Seksi dan para pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
 - a. Observasi
 - b. Interview (Wawancara)
 - c. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan Data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)

4. Penarikan kesimpulan (*Conclution Drawing*)

Hasil Penelitian & Pembahasan

Sejarah Pembentukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada mulanya merupakan perpaduan dari beberapa unit organisasi yaitu jawatan pajak, jawatan lelang, jawatan akuntan pajak dan jawatan pajak hasil bumi. Dengan Keputusan Presiden RI Nomor 12 Tahun 1976 tanggal 27 Maret 1976, Direktorat Jenderal Moneter kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pada tanggal 27 Desember 1985 melalui Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 1985 Direktorat IPEDA berganti nama jadi Direktorat Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas didaerah dibentuk beberapa Kantor Inspektorat Daerah Pajak (ITDA) yaitu di Jakarta dan beberapa daerah seperti Sumatera, Jawa, Kalimantan dan Indonesia Timur. Inspektorat Daerah ini kemudian menjadi Kanwil Ditjen Pajak seperti yang ada sekarang ini.

Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tarakan

Visi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tarakan adalah “menjadi institusi pemerintahan yang menjalankan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dapat dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi”.

Misi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tarakan adalah “menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien”.

Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Tarakan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tarakan adalah unsur pelaksanaan Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Ditjen Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tarakan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan dibidang Administrasi Perpajakan, Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan pajak tidak langsung lainnya di wilayah Tarakan berdasarkan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

Dalam menyelenggarakan tugasnya, kantor Pelayanan Pajak Pratama Tarakan mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Melakukan pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan,
2. Melakukan urusan tata usaha wajib pajak,
3. Melakukan penatausahaan dan pengecekan Surat Pemberitahuan Masa serta memantau dan menyusun Laporan Pembayaran Masa PPh, PPN, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL),
4. Melakukan urusan tata usaha penerimaan, penagihan, penyelesaian, keberatan dan restitusi PPh, PPN, PTLL,
5. Melakukan urusan pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi perpajakan,

6. Melakukan urusan tata usaha dan rumah tangga KPP.

Tujuan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tarakan

Tujuan adalah pernyataan-pernyataan tentang hal-hal yang perlu dilakukan untuk mencapai visi, melaksanakan misi, memecahkan permasalahan, dan menangani isu strategis daerah yang dihadapi. Adapun Tujuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tarakan adalah:

1. Tingkat kepatuhan pajak yang tinggi,
2. Kepercayaan terhadap administrasi perpajakan,
3. Produktivitas aparat pajak yang tinggi,
4. Terdapatnya pelayanan pemerintah yang prima dapat terwujud dengan baik,
5. Terwujudnya keseimbangan jumlah Pegawai Negeri Sipil Daerah dalam setiap lini organisasi pemerintah.

Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan

Kualitas Pekerjaan

Dari segi kerapian kerja dan hasil pekerjaan para pegawai di kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur menurut hasil pengamatan menunjukkan bahwa :

1. Hasil pekerjaan sangat rapi karena semua kegiatan surat menyurat telah menggunakan komputer dan setiap pekerjaan yang salah segera diperbaiki kemudian di print atau di cetak ulang sehingga tidak ada bekas coretan atau bekas tanda type-x.
2. Hasil pekerjaan juga ditunjang dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap seperti komputer, alat tuliskantor (ATK), pendingin ruangan (AC) dan lemari tempat menyimpan berkas sehingga menambah kenyamanan para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Ketepatan (Promptness)

Ketepatan pegawai berkaitan dengan ketelitian dan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, dari segi ketelitian pekerjaan pegawai cukup baik namun ada beberapa pegawai yang pekerjaannya masih belum sesuai dengan yang diharapkan karena masih terdapat kesalahan-kesalahan yang dilakukan. Hal ini disebabkan oleh pengalaman yang kurang serta latar pendidikan yang masih rendah oleh sebagian pegawai sehingga memiliki pengetahuan yang kurang terhadap suatu pekerjaan.

Sedangkan ketepatan waktu oleh pegawai masih kurang disebabkan oleh kurang disiplinnya para pegawai dalam mentaati jam kantor sehingga menunda-nunda pekerjaan yang seharusnya bisa selesai dengan cepat. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada seluruh Wajib Pajak (WP) tentu sangat dibutuhkan mengingat jumlah pekerjaan yang banyak sehingga perlu tingkat disiplin yang tinggi untuk mendukung kinerja pegawai itu sendiri. Kurang efektifnya peningkatan disiplin tersebut disebabkan oleh kurangnya kesadaran para pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Inisiatif (Initiative)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan, para pegawai telah menunjukkan daya tanggap atau respon yang baik terhadap suatu pekerjaan karena telah mengikuti instruksi atau perintah atasan dengan baik. Para pegawai juga telah memahami pekerjaan yang akan dihadapinya sehingga hanya perlu sedikit arahan untuk melaksanakan suatu pekerjaan.

Kemampuan (Capability)

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui kemampuan pegawai yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan masih kurang dikarenakan kurangnya jumlah pegawai yang masih sedikit untuk menangani pekerjaan yang cukup banyak di Kota Tarakan.

Komunikasi (Communication)

Komunikasi merupakan bentuk koordinasi antar pegawai dalam sebuah organisasi atau institusi. Tanpa adanya komunikasi yang lancar, maka pelaksanaan fungsi dan tugas daripada organisasi tentunya akan mengalami kendala. Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan berupa komunikasi vertical yaitu dari Kepala Kantor kepada pegawai dan secara horizontal yaitu komunikasi antar pegawai. Komunikasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan sudah berjalan dengan baik.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan antara lain :

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)

Bahwa kendala dalam kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yaitu masih terbatasnya jumlah tenaga Sumber Daya Manusia (SDM). Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) menyebabkan pekerjaan membutuhkan waktu yang lama karena ketidakseimbangan antara yang dilayani dengan yang melayani. Banyaknya pekerjaan yang harus ditangani dalam satu waktu dengan jumlah tenaga kerja yang sedikit menyebabkan pekerjaan membutuhkan waktu yang lama untuk diselesaikan.

2. Kurangnya disiplin para pegawai

Bagi aparatur pemerintah, disiplin mencakup unsur-unsur ketaatan, kesetiaan, kesungguhan dalam menjalankan tugas dan kesanggupan berkorban. Dilihat dari hasil penelitian, diketahui bahwa tingkat kesadaran para pegawai yang masih rendah yang ditandai dengan masih banyak pegawai yang datang tidak tepat waktu, keluar kantor saat masih jam kerja serta pulang lebih cepat dari peraturan yang

telah ditetapkan. Hal ini terjadi karena lemahnya pengawasan yang diberikan terhadap suatu pelanggaran.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara penulis mengenai Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai dilihat dari kualitas pekerjaan sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari hasil pekerjaan yang rapi, terlihat dari hasil kerja yang bersih tidak ada coretan ataupun bekas type-x.
2. Kinerja pegawai dilihat dari ketepatan masih kurang. Dari segi ketelitian, para pegawai masih banyak yang melakukan kesalahan-kesalahan yang disebabkan oleh latar pendidikan yang rendah serta pengalaman yang kurang. Dari segi ketepatan waktu, para pegawai terlihat kurang disiplin dalam mentaati peraturan kantor dengan datang terlambat serta keluar kantor saat jam kerja.
3. Kinerja pegawai dilihat dari inisiatif pegawai sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari kesigapan para pegawai dalam memberikan informasi serta mengikuti instruksi yang diberikan oleh atasan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab yang diberikan.
4. Kinerja pegawai dilihat dari kemampuan para pegawai masih kurang. Hal ini disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai yang ada untuk melaksanakan semua pekerjaan serta pengalaman sebagian pegawai yang masih rendah.
5. Kinerja pegawai dilihat dari komunikasi sudah terlaksana dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pertemuan mingguan serta bulanan antara Kepala Kantor kepada seluruh pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan.
6. Faktor penghambat kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan antara lain :
 - a. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM)
 - b. Kurangnya disiplin para pegawai

Saran

Adapun saran- saran yang dapat penulis berikan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Tarakan lebih meningkatkan mutu pelayanan Wajib Pajak (WP) menjadi lebih baik dengan cara menambah Sumber Daya Manusia yang lebih berkompeten dibidangnya agar dapat melakukan semua pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan target yang telah ditentukan.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kota Tarakan sebaiknya menjaga dan meningkatkan kinerja kerja melalui program pelatihan secara berkala, sebaliknya pimpinan perlu mengefektifkan pengawasan serta pemberian *reward and punishment* yang objektif dan transparan kepada pegawai, sehingga

pegawai menjadi lebih baik dan mengoptimalkan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan pada masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama
- _____. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Jakarta. CV. Andi Offset
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Refika Aditama
- _____. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sulistiyani, Ambar & Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wijayanto, Anjar. 2007. *Efektifitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang: Universitas Merdeka

Dokumen

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil